

DATA

29 de maio de 2025

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Serviços de Comunicação

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, avaliar grau de satisfação de utentes, rever resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas (se aplicável), recomendar ações (se aplicável).

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatório anual dos Serviços de Comunicação.

MÉTODOS

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem.

A amostragem consistirá na recolha dos seguintes artefactos a respeito do ano em análise (2024):

Os 3 últimos processos de realização de campanha publicitária; os 3 últimos processos de disponibilização de informação através dos canais institucionais; os 3 últimos processos de difusão de notícias na politécnico TV; os 3 últimos comunicados de imprensa; os 3 últimos eventos de orientação vocacional; os processos relativos à realização dos dias abertos e do evento ciência em férias.

EQUIPA AUDITORA

Luísa Cunha, Sofia Mendonça, Bruno Carvalho

COLABORADORES AUDITADOS

Nome	Serviço
Paulo Medeiros	Serviços de Comunicação – Coordenação – Comunicação e Design

RESUMO DA AUDITORIA

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Luísa Cunha, Sofia Mendonça, Bruno Carvalho, acompanhados por Cristina Lima, em representação do Gabinete de Avaliação e Qualidade. A EA iniciou a auditoria com a revisão da documentação (de acordo com a amostra referida na secção métodos deste relatório), que a seguir se descreve, tendo, a mesma, resultado em algumas recomendações, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

SCCD*01 [V05] divulgação e imagem

A EA recebeu os 3 processos solicitados de realização de campanha publicitária, tendo verificado as peças relativas à publicação, em 20/12/2024, de publicidade ao IPV no suplemento de Natal do Diário de Viseu, as peças relativas à difusão de spot promocional de Natal na Rádio Estação Diária, difundido entre 18/12/2024 e 06/01/2024, e as peças relativas à publicação, em 18/12/2024, de publicidade ao IPV na edição de Natal do Jornal da Beira.

A EA constatou que os processos recebidos se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

A EA recebeu os 3 últimos processos de disponibilização de informação através dos canais institucionais. O pedido de divulgação de notícia "ESTGL acolhe estudantes da Universidade Howest – Bélgica" efetuado em 16/04/2025, tendo a mesma sido divulgada em 16/04/2025. O pedido de divulgação de notícia "ESTGV conquista o Prémio de "Melhor Ideia Portuguesa" no XI EIJE efetuado em 12/04/2025, tendo a mesma sido divulgada em 14/04/2025. O pedido de divulgação de notícia "ESTGL promove a 1ª conferência Internacional WIGATI'25" efetuado em 16/04/2025, tendo a mesma sido divulgada em 17/04/2025.

Foram auditados processos relativos a 2025 dado que o arquivo destes é efetuado apenas durante 1 semana, conforme descrito no procedimento.

A EA constatou que os processos recebidos se encontram em conformidade com o descrito no procedimento, exceto no que diz respeito à entrada no Expediente.

A EA não recebeu os processos de solicitados de difusão de notícias na politécnico TV, tendo sido informada que todas as atividades realizadas neste âmbito tiveram origem na iniciativa própria dos serviços.

A EA recebeu os 3 últimos comunicados de imprensa, comunicado sobre o 2º lugar conquistado por alunas do IPV na 13ª edição do concurso de ideias de negócio ARRISCA C, em 10/04/2025, comunicado sobre a tomada de posse Conselho Geral do Instituto Politécnico de Viseu, em 16/04/2025, e comunicado sobre a presença do Departamento de Engenharia Eletrotécnica XXV Feira FUTUROS no Agrupamento de Escolas de Sátão, em 28/04/2025.

A EA constatou que os processos recebidos não estão dentro do período em análise, mas que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento, exceto no que diz respeito à entrada no Expediente.

A EA verificou que o procedimento SCCD*01, divulgação e imagem, refere, nos pontos 02 a 04 que os pedidos (exceto se se tratar de pedido de publicidade) dão entrada no Expediente e cabe à presidência efetuar o despacho de encaminhamento. Na amostra recebida não foi evidenciada esta prática.

SCCD*02 [V05] orientação vocacional

A EA recebeu os 3 últimos eventos de orientação vocacional, participação na 6ª feira de emprego do Palácio do Gelo, entre 21 e 22/09/2024, participação nas jornadas pedagógicas do agrupamento de escolas de Tabuaço, no dia 05/06/2024, e participação na Feira de Emprego Técnico do Interior (FETI), nos dias 24 e 25/10/2024, em Nelas.

A EA constatou que os processos recebidos se encontram em conformidade com o descrito no procedimento, exceto no que diz respeito à entrada no Expediente.

A EA recebeu o processo relativo à edição dos Dias Abertos 2024, nos dias 17 e 18/04/2024. A EA foi informada que o evento Ciência em Férias, foi substituído, desde 2023, pelo evento Mostra.

A EA constatou que os processos recebidos se encontram em conformidade com o descrito no procedimento, exceto no que diz respeito à entrada no Expediente.

A EA verificou que o procedimento SCCD*02, orientação vocacional, refere, no ponto 08, um documento (IQ*09.01) que já não se encontra em vigor no Sistema da Qualidade. Verificou, também que este procedimento refere, no ponto 02, que o registo é efetuado pelo Expediente, que procede ao seu encaminhamento e, que, no que respeita às iniciativas próprias, é feita informação ao Presidente do IPV. Na amostra recebida não foi evidenciada esta prática.

Relatório dos Serviços 2024

A EA verificou que o relatório dos serviços foi elaborado dentro do prazo, que 100% das metas relativas aos indicadores de desempenho foram cumpridas e que os serviços estão a aplicar o questionário à satisfação encontrando-se cumpridas as metas tanto para o grau de satisfação (99%) como para a taxa de aplicação do questionário (65%).

Resumo da entrevista aos auditados

A entrevista foi iniciada às 11 horas, tendo estado presente, para além dos elementos da EA e do Gabinete de Avaliação e Qualidade, o coordenador dos Serviços de Comunicação, Paulo Medeiros.

A EA começou por agradecer ao Auditado o envio atempado e organizado dos processos solicitados, seguindo o processo apresentando as constatações da análise à documentação recebida e pedido de alguns esclarecimentos.

A EA não recebeu os processos solicitados de difusão de notícias na politécnico TV, tendo sido informada que todas as atividades realizadas neste âmbito tiveram origem na iniciativa própria dos serviços, não tendo sido possível verificar a conformidade dos processos (ver proposta de ação 1).

A EA verificou que o procedimento SCCD*01, divulgação e imagem, refere, nos pontos 02 a 04 que os pedidos (exceto se se tratar de pedido de publicidade) dão entrada no Expediente e cabe à presidência efetuar o despacho de encaminhamento. Na amostra recebida não foi evidenciada esta prática (ver proposta de ação 1).

A EA verificou que o procedimento SCCD*02, orientação vocacional, refere, no ponto 08, um documento (IQ*09.01) que já não se encontra em vigor no Sistema da Qualidade. Verificou, também que este procedimento refere, no ponto 02, que o registo é efetuado pelo Expediente, que procede ao seu encaminhamento e, que, no que respeita às iniciativas próprias, é feita informação ao Presidente do IPV. Na amostra recebida não foi evidenciada esta prática (ver proposta de ação 2).

A EA verificou que não existe um planeamento anual específico para os serviços, tendo sido informada que o desempenho se encontra a ser demonstrado pela resposta às solicitações e pelas atividades desenvolvidas por iniciativa própria. A EA foi também informada que o evento Ciência em Férias foi substituído pelo evento Mostra (ver proposta de ação 3).

MONITORIZAÇÃO DE AÇÕES IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES

Descrição	Ação implementada?	
A EA recomenda a revisão das metas dos indicadores de desempenho dos serviços, adaptando-as aos atuais recursos disponíveis.	sim ☐	não ☒
A EA recomenda a revisão do procedimento de forma a formalizar as circunstâncias em que se desenvolvem os processos por iniciativa própria dos serviços, clarificando a cabal correspondência com o fluxo suscitado pelo fluxograma do procedimento respetivo.	sim ☐	não ☒
A EA recomenda que a análise crítica do funcionamento dos serviços seja elaborada de forma mais profunda e clara, tendo em consideração tanto a forma como os serviços estão a contribuir para responder aos requisitos do plano estratégico como a análise do impacto das atividades de divulgação em termos de gasto financeiro versus respetivo retorno.	sim ☒	não ☐
A EA recomenda a identificação de uma metodologia, e a devida clarificação dos respetivos procedimentos de operacionalização dessa metodologia que garantam a aplicação do questionário à satisfação com os serviços.	sim ☒	não ☐

PROPOSTA DE AÇÕES

Tipo de ação*	Descrição
C	1. A EA recomenda a revisão do procedimento SCCD*01, divulgação e imagem, de forma a formalizar as circunstâncias em que se desenvolvem os processos por iniciativa própria dos serviços, clarificando a correspondência com o fluxo suscitado pelo fluxograma, e adaptando-o à atual prática dos serviços.
C	2. A EA sugere a revisão do procedimento descrito SCCD*02 orientação vocacional, adaptando-o à atual prática dos serviços e removendo a indicação de documentação obsoleta.
C	3. A EA recomenda a revisão das metas dos indicadores de desempenho dos serviços, adaptando-as aos atuais recursos disponíveis e a um planeamento anual das atividades dos serviços.

* **C** correção, **AC** ação corretiva, **AP** ação preventiva, **AM** ação de melhoria

ENCERRAMENTO DA AUDITORIA

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e ouvido o auditado no horário definido.
 Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo o auditado aceitado as propostas de ações apresentadas pela EA.
 A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos.
 A EA ficou satisfeita com o processo de auditoria e agradece a disponibilidade e abertura do auditado.
 A EA informou o auditado que o relatório será brevemente enviado com conhecimento a todos os presentes.

29/05/2025,

A equipa auditora,
 Luísa Cunha,
 Sofia Mendonça,
 Bruno Carvalho